

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PERSEROAN TERBATAS (PT) BANKRIAU KEPRI
CABANG LIPAT KAINMENURUT
EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

UIN SUSKA RIAU

OLEH**MARDIANI****NIM. 11425203888**

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PERSEROAN TERBATAS (PT) BANKRIAU KEPRI
CABANG LIPAT KAINMENURUT
EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

MARDIANI

NIM. 11425203888

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2019

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Riau
Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain Menurut Ekonomi Islam”

Yang ditulis oleh :

Nama : Mardiani
NIM : 11425203888
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Februari 2019
Pembimbing Skripsi

Zuraidah, M.Ag
NIP. 197108131996031004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Perseroan Terbatas (PT) Bank Irawa Kepri Cabang Lipat Kain Menurut Ekonomi Islam”**. yang ditulis oleh :

Nama : **MARDIANI**
 NIM : 114252038888
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 13 Agustus 2019
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 September 2019

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

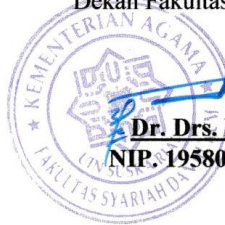
Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar, M.CL

Sekretaris
Muhammad Ihsan, M.Ag

Penguji I
Dr. Arisman, M.Sy

Penguji II
Dr. Mawardi, S.Ag., M.Si

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum



Dr. Drs. H.Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Mardiani(2019):**PelaksanaanPelayanan Terhadap Nasabah Perseroan Terbatas (PT) Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain Menurut Ekonomi Islam**

Bank adalah usaha di bidang keuangan yang menghimpun dan menyalurkan data di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dirumuskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pelayanan ini pada dasarnya adalah memberikan semua kegiatan keuangan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah, sehingga nasabah memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi keuangannya.Pelayanan yang prima atau *service excellence* adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang bertempat pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain Kabupaten Kampar.Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain, maka dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang tidak menggunakan model metematika, model statistic.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain. Berdasarkan kuisioner yang penulis sampaikan kepada responden (nasabah) menjawab hasil dari kinerja karyawan dalam segi pelayanan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Lipat Kain sangat baik. Sedangkan tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat KainDari analisa di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain tidak bertentangan dengan syariat Islam. Keluhan dan pengaduan yang di sampaikan nasabah kepada karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat merupakan bentuk saling menasehati anantara sesama muslim yang dianjurkan oleh Allah SWT. Selain itu, juga terdapat nilai-nilai kebaikan dalam hal ini seperti memberitahukan karyawan bank kepada suatu hal yang baik dan juga merupakan sikap tolong menolong antara sesama umat manusia yang tertuang dalam alQuran surat al-Maidah ayat 2.

Kata Kunci: *PelaksanaanPelayanan Terhadap Nasabah*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt yang telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Sholawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad saw, mudah-mudahan dengan seringnya bersholawat termasuk umat yang mendapat syafaat beliau di akhirat kelak.

Skripsi ini berjudul pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain menurut ekonomi Islam. Skripsi yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dari lubuk hati yang paling dalam kepada Yth:

Ayah tercinta Jamusri dan Ibu tersayang Sarina Wati yang dengan tulus dan tidak henti-hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan penuh baik moril maupun materil selama penulis kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr.

H.Akhmad Mujahidin, MA, Wakil Rektor I Bapak Dr. H. Suryan A. Jamrah,

MA, Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd, dan Wakil Rektor III

Bapak Drs. H. Promadi, MA, Ph.D.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. Drs. H. Hajar Hasan, MA, Wakil Dekan I Dr. Drs. Heri Sunandar, M.CL, Wakil Dekan II Bapak Dr. Wahidin, MA, dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Maghfirah, MA.

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Bapak Bambang Hermanto.,M.Ag dan Sekretaris Jurusan serta Penasehat Akademis Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak yang telah banyak membantu, membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.

Ibu Zuraidah,M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen serta pegawai di lingkungan Faskultas Syariah dan Hukum yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis.
7. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta seluruh karyawan dan karyawan yang telah berjasa meminjamkan bukunya sebagai referensi bagi penulis.

Teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya angkatan tahun 2014 yang telah banyak memberikan bantuan maupun motivasi kepada penulis selama perkuliahan.

Segenap keluarga penulis abang, kakak serta adik yang telah memberikan motivasi, doa dan juga bantuan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Doa dan harapan penulis semoga Allah swt membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia terlebih di akhirat kelak. Penulis mengharapkan kritik dan sarannya yang bersifat membangun dan memperbaiki skripsi ini kedepan. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, September 2019
Penulis

MARDIANI
NIM. 11425203888

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 9 |
| C. Rumusan Masalah | 9 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| E. Metode Penelitian | 10 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 13 |
| BAB II GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI CABANG | |
| PEMBANTU LIPAT KAIN | |
| A. Sejarah..... | 15 |
| B. Visi dan Misi | 16 |
| C. Struktur Organisasi..... | 17 |
| D. Produk dan Layanan..... | 21 |
| BAB III LANDASANTEORITIS | |
| A. Pengertian Pelayanan | 27 |
| B. Asas-Asas Pelayanan..... | 29 |
| C. Etika Pelayanan Nasabah | 30 |
| D. Pengertian Kinerja | 42 |
| E. Perlindungan Nasabah Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia | 44 |
| F. Pelayanan Dalam Islam..... | 45 |
| BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN | |
| A. Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain..... | 48 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|----|
| B. Pelayanan Terhadap Nasabah Menurut Menurut Ekonomi Islam | 60 |
|---|----|

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran-Saran | 71 |

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN



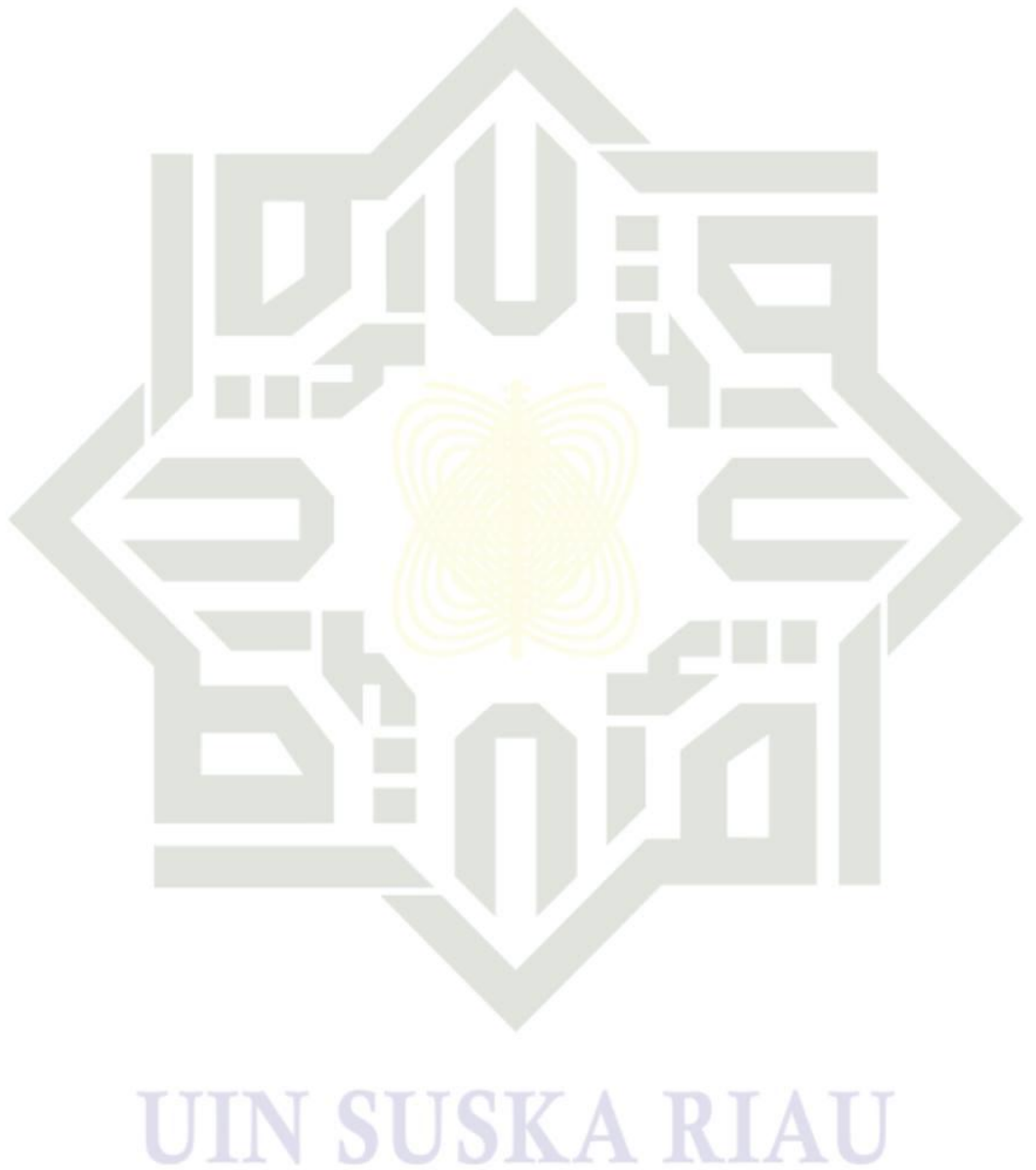
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel I.1 | Jumlah Karyawan dan Nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain..... | 8 |
| Tabel IV.1 | Jenis Kelamin Responden..... | 49 |
| Tabel IV.2 | Tingkat Umur Responden..... | 49 |
| Tabel IV.3 | Tingkat Pendidikan Responden..... | 50 |
| Tabel IV.4 | Jawaban Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan..... | 50 |
| Tabel IV.5 | Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan | 51 |
| Tabel IV.6 | Jawaban Responden Tentang Kejelasan dan Kepastian Karyawan yang Melayani Nasabah | 52 |
| Tabel IV.7 | Jawaban Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 53 |
| Tabel IV.8 | Jawaban Responden Tentang Tanggungjawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 54 |
| Tabel IV.9 | Jawaban Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 55 |
| Tabel IV.10 | Jawaban Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan | 56 |
| Tabel IV.11 | Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Pelaksanaan Jadwal Pelayanan..... | 56 |
| Tabel IV.12 | Jawaban Responden Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan..... | 57 |
| Tabel IV.13 | Jawaban Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 58 |
| Tabel IV.14 | Jawaban Responden Tentang Kenyamanan Dilingkungan Kerja Pelayanan | 59 |
| Tabel IV.15 | Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan Pelayanan | 60 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat.... 18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan sehingga manusia yang satu tidak bisa dipisahkan dengan yang lainnya. Sehingga terciptanya kerjasama antara yang satu dengan yang lainnya dan tercipta rasa saling tolong-menolong antara yang satu dengan yang lainnya. Sebagaimana firman Allah swt. Dalam al-Quran yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. al-Maidah : 2).¹

Bank adalah usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dirumuskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

¹ Kementreian Agama RI, *al Quran dan Terjemahan*, (Jakarta: Maqfirah Pustaka, 2006),

² Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbankan adalah jenis perusahaan dengan kegiatan utama berupa pemberian semua jasa yang dibutuhkan nasabahnya baik nasabah penyimpan dana maupun nasabah peminjaman dana. Pelayanan ini pada dasarnya adalah memberikan semua kegiatan keuangan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah, sehingga nasabah memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi keuangannya. Pelayanan yang prima atau *service excellence* adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank.³

Mengingat pentingnya kedudukan perbankan, maka pemerintah menyusun suatu undang-undang yang mengatur lembaga perbankan yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang di antara isinya mengungkap pengertian mengenai Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Perkreditan Rakyat yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁴

Pada dasarnya bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang dalam kegiatan pokoknya mempunyai tiga fungsi, yaitu :⁵

³ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia, 2006), h. 12.

⁴ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Penerbit FE UI, 2001), h.

⁵ Teguh Pudji Mujiono, *Perbankan*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1996), h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menyimpan dana masyarakat dalam berbagai bentuk.
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat, baik untuk pengembangan usaha maupun untuk keperluan pribadi.
3. Menyediakan dan melaksanakan berbagai jasa yang diperlukan masyarakat dalam kegiatan perdagangan serta berbagai jenis jasa lainnya dibidang keuangan.

Dilihat dari segi kepemilikannya, terdapat bank milik pemerintah daerah yaitu bank-bank pembangunan daerah yang terdapat pada setiap Daerah. Lapangan usaha utama bank milik pemerintah daerah ini adalah menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan di daerah dengan cara :⁶

1. Memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaharuan proyek-proyek pembangunan daerah di daerah yang bersangkutan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maupun yang diselenggarakan oleh perusahaan-perusahaan campuran antara pemerintah daerah dan swasta.
2. Memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaharuan perusahaan-perusahaan swasta yang merupakan proyek-proyek pembangunan daerah. Pemberian kredit investasi kepada pihak swasta oleh bank pembangunan daerah hanya dapat dilakukan kepada perusahaan pribumi dengan mengutamakan pemberian kredit jangka menengah dan panjang dibidang pembangunan.

⁶ Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2007),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk kredit yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah, bank bertindak sebagai penyalur kredit untuk proyek-proyek Pemerintah Daerah. Disamping itu, Bank Pembangunan Daerah juga berperan sebagai pemegang kas Pemerintah Daerah.

Fungsi-fungsi bank telah dikenal sejak zaman Rasulullah SAW, fungsi-fungsi tersebut adalah menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis serta melakukan pengiriman uang.⁷ Kemudian, pada awal tahun 1990-an muncul bank yang beroperasi dengan prinsip syariah. Sedangkan diskusi tentang bank syariah sebagai basis ekonomi internasional sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980. Prakarsa untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 18-20 Agustus 1990.⁸ Dalam Bank Syariah hubungan yang terjalin dengan nasabahnya adalah hubungan mitra investor dan pedagang, sedangkan dalam bank konvensional hubungannya sebagai kreditur dan debitur. Prinsip syariah dalam kegiatan usaha bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.⁹

Walaupun hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabahnya didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi hal ini tidak dapat menjamin

⁷ Adji Waluyo Pariyatno, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Pkes Publishing, 2008), h. 8.

⁸ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 215.

⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemungkinan terjadinya friksi antara bank dan nasabah yang dapat disebabkan oleh empat hal :¹⁰

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Sedangkan upaya yang dapat dilakukan nasabah yaitu menyampaikan pengaduan kepada pihak perbankan baik secara lisan maupun secara tertulis. Setiap nasabah yang mempunyai keluhan tentang masalah yang berhubungan dengan transaksi yang dilakukannya dengan pihak perbankan dapat langsung menemui *Costumer Service* bank yang bersangkutan dan mengisi formulir keluhan nasabah. Kemudian *Costumer Service* akan memproses pengaduan tersebut.

Bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang ada sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7 PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Lembaga penyelesaian pengaduan nasabah berada pada internal bank, sehingga penyelesaian dari pengaduan nasabah merupakan kebijakan internal bank.

¹⁰*Ibid*, h. 78.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila sengketa antara pihak bank dan nasabah tidak menemukan penyelesaian maka dilakukan mediasi, yaitu dengan melibatkan mediator.

Dalam hal ini mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan suatu sengketa. Ia hanya boleh memberikan masukan-masukan berupa alternatif solusi kepada pihak yang sedang bersengketa. Mediasi dalam perbankan diatur dalam PBI No.8/5PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Lembaga mediasi perbankan untuk sementara dijalankan oleh Bank Indonesia.

Setiap lembaga keuangan atau bank tentu mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun tujuan SOP tersebut adalah :¹¹

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu
2. Sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga kerja dan sumber daya secara efektif dan efisien.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggungjawab dari petugas yang terkait.

¹¹ Indah Puji Hartatik, *Buku Praktis Pengembangan SDM*, (Yogyakarta: Laksana, 2014),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meskipun setiap bank sudah memiliki SOP, namun kenyataan dilapangan masih sering ditemukan nasabah yang mengeluhkan pelayanan dari bank. Salah satunya di Bank Riau Cabang Lipat Kain. Adapun masalah yang menjadi keluhan nasabah pada PT.¹² Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain pada tahun 2017 adalah :¹³

1. Behubungan dengan produk ATM (*Automatic Teller Machine*).
2. Berhubungan dengan pembiayaan.
3. Berhubungan dengan jasa-jasa bank.
4. Pelayanan yang diberikan perbankan.

Pada PT. Bank Riau Cabang Kepri Cabang Lipat Kain disediakan formulir bagi nasabah yang ingin melaporkan keluhannya dalam pelayanan yang berhubungan dengan ATM (*Automatic Teller Machine*), berhubungan dengan pembiayaan, berhubungan dengan jasa-jasa bank dan pelayanan yang diberikan perbankan. Pada tahun tahun 2017 terdapat 44 pengaduan nasabah.

Pada dasarnya pengaduan nasabah ini mempunyai banyak nilai positif, di antaranya yaitu bank akan mengetahui kelemahan dan kekurangannya serta aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam sistem perbankan sehingga dengan adanya pengaduan dari nasabah membuat pihak bank berusaha untuk meningkatkan kinerjanya.

¹²(PT) Perseroan Terbatas

¹³Roby Darmendra, (*Costumer Service* Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain), wawancara, 22 Nopember 2017.

Tabel I.1
Jumlah Karyawan dan Nasabah
PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain

| No | Tahun | Jumlah Karyawan | Jumlah nasabah |
|----|-------|-----------------|----------------|
| 1 | 2015 | 17 | 461 |
| 2 | 2016 | 19 | 511 |
| 3 | 2017 | 21 | 572 |

Sumber: PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain

Dari jumlah nasabah di atas, maka sangat perlu bagi PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain untuk memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang menjadi keluhan nasabah. Karena hal itu sangat berpengaruh terhadap nama baik bank dan citra bank dimata nasabah serta juga sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional perbankan sendiri. Sedangkan pengaduan yang disampaikan nasabah jelas suatu hal yang tak boleh diabaikan pihak perbankan.

Pada dasarnya pengaduan nasabah ini mempunyai banyak nilai positif, diantaranya yaitu bank akan mengetahui kelemahan dan kekurangannya serta aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam sistem perbankan sehingga dengan adanya pengaduan dari nasabah membuat pihak bank berusaha untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada di atas, maka Penulis tertarik untuk meneliti, mengkaji dan membahas lebih dalam masalah tersebut dan menuangkannya dalam bentuk tulisan yang berjudul: Pelaksanaan Pelayanan terhadap Nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain menurut Ekonomi Islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, penulis membatasi permasalahannya kepada pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain menurut ekonomi Islam.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang perbankan dan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi yang tertarik untuk meneliti masalah yang sama di masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya keberadaan nasabah bagi perbankan. Oleh karena itu kepuasan nasabah harus diprioritaskan dan hak-hak nasabah harus dilindungi.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain Kabupaten Kampar. Adapun alasan penulis meneliti pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain karena penulis melihat banyaknya pengaduan nasabah mengenai keluhan pelayanan yang diberikan oleh bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain Kabupaten Kampar.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Cabang Lipat Kain, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah pelaksanaan pelayanan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain terhadap nasabah menurut ekonomi Islam.

3. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan (karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari literatur dan buku-buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁴

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 21 orang karyawan dan 572 orang nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain. Untuk pengambilan sampel penulis menggunakan tehnik random sampling (pengambilan sampel secara acak) dengan jumlah sampel dari karyawan sebanyak 6 orang. Sedangkan pengambilan sampel untuk nasabah, penulis menggunakan rumus slovin.¹⁵

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{572}{1 + 572(10\%)^2}$$

$$n = \frac{572}{1 + 572(0,1)}$$

$$n = \frac{572}{6.72}$$

$$n = 85 \text{ Orang}$$

¹⁴ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 17

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi 10% (0,1).

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu penulis melihat langsung kejadian atau realita yang terjadi dilapangan.
- b. Wawancara, yaitu penulis mengadakan wawancara secara langsung dengan karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.
- c. Angket, metode pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden(nasabah) dengan menyediakan alternatif jawabannya.
- d. Dokumentasi, yaitu data-data berupa dokumen yang diperoleh dari PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.

6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistic.¹⁶ Metode deskriptif kualitatif yaitu data yang sudah terkumpul di klasifikasikan ke dalam kategori-kategori berdasarkan persamaan jenis data yang kemudian data tersebut diuraikan lalu dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

¹⁶ Misbahuddin Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Metode Penulisan

Setelah data terkumpul dan dianalisa, kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan dengan menggunakan metode induktif, yaitu metode pengetahuan yang berangkat dari data yang bersifat umum, lalu ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.

Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan menganalisa tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang dibagi beberapa bab.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM BANK RIAU KPERI Cabang Lipat Kain

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta produk dan jasa PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini akan diuraikan tinjauan umum tentang pelayanan, pengertian pelayanan, asas-asas pelayanan, etiket pelayanan nasabah dan pengertian kinerja, perlindungan nasabah dalam arsitektur perbankan Indonesia, dan pelayanan dalam Islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini yang membahas tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain dan tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM

BANK RIAU KEPRI CABANG LIPAT KAIN

A Sejarah Berdirinya

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah Bank milik Pemerintah Provinsi Riau, Pemerintah Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH Tk. 1 Riau No.51/IV/1966 tanggal 1 April 1966 yang disesuaikan dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah. Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 jo. Peraturan Daerah berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Berdasarkan Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 Tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan Akta Notaris Mohammad Dahar Umar, SH No.36 tentang Pendirian Perseroan Terbatas yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dan dengan Surat Keputusan No. C-09851.HT.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003, Status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT. Bank Riau.¹⁷ Sampai saat ini PT. Bank Riau terus mengalami perkembangan dan telah tersebar diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

PT. Bank Riau Cabang Lipat Kain terletak di Jl. Lintas Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Didirikan pada tanggal 14 April 2010 merupakan cabang pembantu yang ke 52 Cabang Pembantu PT. Bank Riau di Pekanbaru. Tujuan PT. Bank Riau mendirikan Kantor Cabang, Kantor Kedai dan kantor Cabang Pembantu Bank Riau berkomitmen dan ingin memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan pemegang saham melalui paradigma bisnis bank kearah yang lebih baik secara berkelanjutan dengan Motto “*The Spirit to Grow*” Tumbuh dan tumbuh menuju yang terbaik. Juga bertujuan ingin mejadikan bank yang terkemuka yang mampu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat dan mengembangkan produk dan jasa yang bermanfaat untuk segala lapisan masyarakat serta Negara.

Visi dan Misi

1. Visi

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

¹⁷ Profil Bank Riau Cabang Lipat Kain Tahun 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

Sebagai bank sehat, elit dan merakyat. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Sebagai pengelola dana pemerintah daerah. Sebagai sumber pendapatan daerah. Sebagai pembina, pengembang dan pendamping usaha kecil dan menengah.¹⁸

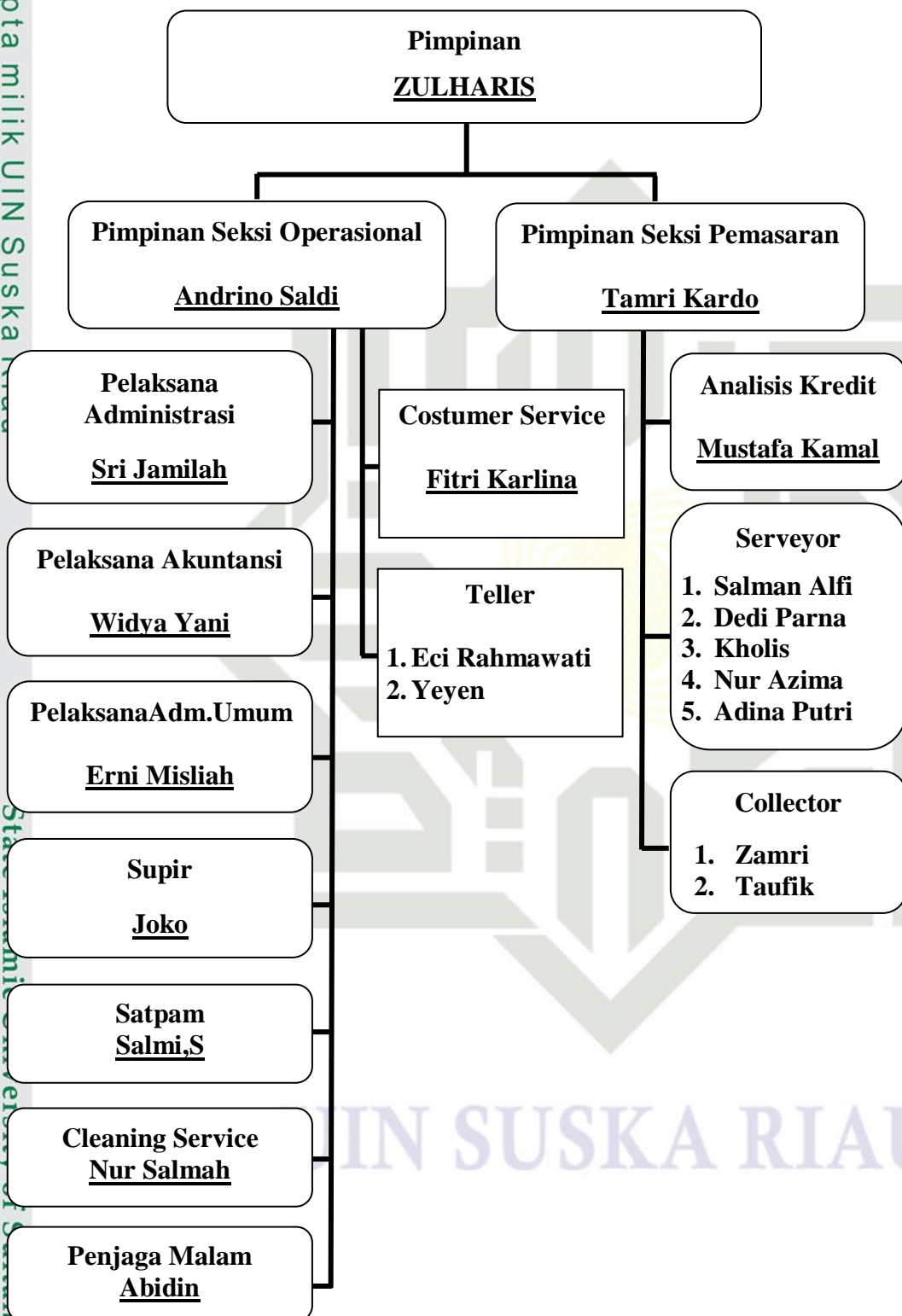
Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai alat organisasi yang akan memberikan gambaran mengenai satuan-satuan kerja dan hubungan-hubungan tanggung jawab baik secara vertical maupun secara horizontal, dengan kata lain struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antar tugas, fungsi wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau bagian dalam organisasi.

Bank Riau dalam operasionalnya dituntut untuk bekerja secara profesional dalam usaha peningkatan laba operasinya. Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu struktur organisasi yang tepat sehingga target yang diinginkan akan dapat tercapai.

¹⁸ *Ibid*

Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain Tahun 2019



Sumber : PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain Tahun 2019

Pembagian tugas dan wewenang di PT. Bank RiauKepri Cabang Lipat

Kain adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan

Bertugas menetapkan tujuan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan, menyusun rencana strategi pembangunan usaha sesuai dengan kemampuan dan anggaran yang tersedia atau yang telah direncanakan oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain serta mengawasi dan menilai kegiatan kerja staf-stafnya.

2. Pimpinan Seksi (Pinsi) Pemasaran

Bertugas dan berwewenang mengawasi tugas analisa kredit serta melaporkannya kepada pimpinan.

3. Analisa Kredit

Bagian yang mengidentifikasi data nasabah apakah bisa untuk diberikan pinjaman dan sanggup membayar pinjaman.

4. Pimpinan Seksi (Pinsi) Operasional

Bertugas dan berwewenang mengawasi tugas bagian pelaksana administrasi kredit, akuntansi, adm/umum dan kepegawaian, costumer servise dan teller serta melaporkannya kepada pimpinan.

5. Pelaksana Administrasi Kredit

Bertugas melayani nasabah yang membuat surat perjanjian kredit atau pinjaman, membuat bank garansi, menyimpan bundel jaminan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pelaksana Akuntansi

Bagian yang membuat laporan keuangan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain dan melakukan verifikasi transaksi harian.

7. Pelaksana Adm. umum dan Kepegawaian

Bagian yang bertugas sebagai personalia dan membayar gaji karyawan pada PT. Bank RiauKepri Cabang Lipat Kain.

8. Pelaksana *Costumer Servise*

Bertugas melayani nasabah dalam memberikan informasi, menerima keluhan nasabah dan lain sebagainya.

9. Pelaksana *Teller*

Bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar lainnya yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

10. Supir

Yaitu orang yang bertugas mengendarai mobil kantor dan mengantar jemput keperluan-keperluan kantor.

11. Satpam

Yaitu orang yang bertanggung jawab mengenai keamanan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain.

12. Penjaga Malam

Yaitu yang bertugas menjaga keamanan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain pada malam hari sampai pagi hari.¹⁹

¹⁹ Buku Agenda Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Produk dan Layanan

1. Produk Komersial

Untuk lebih menumbuhkan perekonomian daerah, Bank Riau telah menyiapkan beragam produk kredit produktif untuk menunjang kinerja para pebisnis dalam mengembangkan bidang usahanya yang meliputi :

- a. Kredit Agribisnis
- b. Kredit Bina Prima/Investasi
- c. Kredit Niaga Prima/Modal Kerja
- d. Kredit Modal Kerja Atas Dasar Kontrak/Karya Prima
- e. Kredit Kebun Kelapa Sawit
- f. Kredit Modal Kerja kepada Developer.²⁰

2. Produk Konsumen

Bank Riau telah mengembangkan berbagai macam produk untuk memudahkan nasabah dalam menabung ataupun mengajukan pinjaman.

Adapun produk tersebut adalah sebagai berikut :

- a. KKB (Kredit Kendaraan Bermotor)
- b. Tabungan sinar belia
- c. Tabungan sinar pendidikan
- d. Tabungan sinar
- e. KMK (Kredit Modal Kerja) bagi developer atau pengembang
- f. KPR (Kredit Pemilikan Rumah).²¹

²⁰*Ibid*

²¹*Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Produk Mikro dan Kecil

Untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan Ekonomi Mikro dan Kecil serta lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, Bank Riau telah menyediakan produk perbankan meliputi :

a. KKP-E, Kredit Ketahanan Pangan dan Energi

Membantu petani atau peternak dibidang pemodalan untuk dapat menerapkan teknologi sehingga produktifitas dan pendapatan petani menjadi lebih baik serta meningkatkan ketahanan pangan nasional dan mendukung program pengembangan tanaman bahan baku bahan baker nabati.

b. KUMK SUP, Kredit Usaha Mikro dan Kecil

Membantu usaha mikro dan kecil dalam memperoleh kredit modal kerja dan kredit investasi. Kredit yang diberikan tidak dikenakan biaya provisi dan administrasi.

c. Kredit BPD Peduli

Membantu usaha mikro dan kecil dalam memperoleh kredit modal kerja dan kredit investas dengan maksimum plafond Rp. 5.000.000,- Per anggota kelompok dan tidak dikenakan biaya provisi dan administrasi.

d. KRETA, Kredit Tanpa Agunan

Membantu usaha mikro dan kecil dalam memperoleh kredit modal kecil dan investasi. Kredit yang diberikan tanpa agunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. KPK, Kredit Pengusaha Kecil

Membantu pengusaha kecil secara perorangan, perusahaan dan koperasi dengan tujuan untuk usaha produktif, baik untuk modal kerja maupun investasi.

- f. KPM, Kredit Pengusaha Mikro.

Kredit yang diberikan kepada pengusaha Mikro dan Kecil Produktif, baik untuk kebutuhan modal kerja maupun untuk investasi untuk mengembangkan usaha dengan proses yang mudah.

- g. Kedai Bank Riau

Merupakan salah satu jaringan kantor yang menjadi sarana dari Bank Riau untuk pengusaha mendapatkan kredit modal kerja dan investasi yang diberikan kepada pengusaha Mikro dan kecil yang difokuskan pada domisili usaha yang berada di Kecamatan dimana Kedai Bank Riau berdomisili guna pembiayaan usaha produktif.²²

4. Produk *Treasury* dan Internasional

Sebagai bank devisa, Bank Riau juga menyediakan produk perbankan dengan menggunakan mata uang asing seperti :

- a. Giro Valas
- b. Deposito Valas.²³

²²*Ibid*

²³*Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarat pembukaan Valas Bank riau :

1. Perorangan :
 - a. Kartu Identitas : KTP/SIM/Paspor/KIMS
 - b. Setoran awal minimal : USD 100, SGD, Uero 1.000
2. Badan Usaha
 - a. Akte Pendirian/Anggaran Dasar Perusahaan dan perubahanya.
 - b. Surat Isin Usaha Pedagang (SIUP)
 - c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
 - d. Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor/KIMS), pejabat yang berwenang
 - e. Setoran awal minimal : USD 100, SDG 1000, Euro 1.000.
 - f. Penarikan dalam bentuk bank notes dapat dilakukan selama ada persediaan.²⁴
3. ProdukSyariah

PT. Bank Riau telah mengembangkan perbankan syariah. Respon dari masyarakat terus meningkat sehingga Bank Riau terus berupaya mengembangkan beragam produk berbasis syariah seperti :

 - a. Deposito iB investasi yang aman dan barokah
 - b. Giro iB solusi mudah transaksi bisnis anda
 - c. Pembiayaan iB pengusaha kecil, mitra terpercaya pengiat usaha
 - d. Pembiayaan pemilikan kendaraan bermotor
 - e. Pembiayaan iB niaga prima
 - f. Tabungan iB, Simpanan Amanah Riau (SINAR)

²⁴*Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah, mitra untuk pemilikan rumah idaman
 - h. Gadaai Emas iB (*rahn*), solusi dana cepat sesuai syari'ah
 - i. Pembiayaan iB KARYA PRIMA, mitra terpercaya dalam pembangunan
 - j. iB Dhuha Tabungan Haji dan Umroh
 - k. Pembiayaan iB Aneka Guna.²⁵
4. ATM Bank Riau

Demi kenyamanan dan kemudahan bagi Nasabah, PT. Bank Riau Kepri menyediakan fasilitas ATM di beberapa tempat di wilayah Riau dan Kepri. Kini nasabah tak perlu lagi antri. Transaksi semakin mudah dengan kartu ATM Bank Riau. Dengan fasilitas: Akses luas didukung oleh jaringan ATM Bank Riau dan seluruh Bank anggota ATM Bersama yang tersebar luas dengan jaringan sekitar 6000 diseluruh Indonesia, nasabah dapat melakukan transfer antar cabang dan antar bank anggota ATM Bersama.

Nasabah Bank Riau yang ingin bepergian ke Malaysia tidak perlu risau lagi jika saat berada disana kehabisan uang tunai. Sebab pengguna ATM Bank Riau akan bisa menarik uang tunai melalui ATM berlogo MEPS milik sejumlah Bank di Malaysia. Sejak tanggal 13 Desember 2007 para nasabah ATM Bank Riau dapat menikmati satu lagi fasilitas kemudahan yang disajikan Bank Riau, khususnya

²⁵ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi yang ingin bepergian (melancong, berobat) di Negeri Jiran tersebut.

5. Jasa-Jasa Bank
 - a. Kiriman uang
 - b. Inkaso
 - c. Kliring
 - d. Pembayaran telepon
 - e. Pembayaran pensiun
 - f. Referensi bank
 - g. Jaminan bank atau garansi bank
 - 1) Jaminan bank untuk pembangunan atau pengadaan barang jasa
 - 2) Jaminan bank penawaran
 - 3) Jaminan bank pelaksanaan
 - 4) Jaminan bank uang muka
 - 5) Jaminan bank pemeliharaan
 - 6) Jaminan bank pembelian atau pengadaan barang
 - 7) Jaminan bank untuk keperluan lainnya.²⁶

²⁶ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Maka bank perlu menjaga citra positifnya dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.²⁷

Pada dasarnya pelayanan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan (service) juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah.²⁸

Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan simpati dari masyarakat, sehingga akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 185.

²⁸ Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h. 141.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat, pemasaran produk akan menjadi lebih lancar. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁹

Jadi pelayanan yang baik juga merupakan salah satu produk bank untuk memotivasi nasabah yaitu dengan memberikan segala kemudahan dan rasa aman bagi nasabah apabila berhubungan dengan bank, sehingga dengan demikian dapat menunjang penawaran bagi produk-produk lain yang dihasilkan oleh bank serta lebih mudah di dalam memasarkan produk dan jasa-jasa perbankan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Citra pelayanan yang berkualitas baik bukan dilihat berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan dari sudut pandang nasabah. Untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah maka setiap karyawan perbankan harus memiliki keterampilan tertentu, seperti berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati, menguasai dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan nasabah secara profesional.³⁰

Agar pelayanan terhadap nasabah berjalan dengan lancar, maka bank harus memperlihatkan fasilitas yang menunjang aktivitas pelayanan seperti mesin ATM, toilet, tempat parkir dan sebagainya.

²⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Penerbit Andi Offset, 1998), 121.

³⁰ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Asas-Asas dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, lembaga penyedia pelayanan harus memperhatikan harus memperhatikan beberapa hal :

1. Transparansi

Pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

3. Kondisional

Pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan.

5. Tidak diskriminasi

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³¹

³¹ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UPP AMP, 2005), h. 234.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan harus berasaskan kepada :

1. Kepentingan hukum
2. Kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persmaan kelakuan/tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
10. Ketepatan waktu
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³²

Etika Pelayanan Nasabah

Bank sebagai badan usaha penjual jasa, harus menggunakan etika dan etika dalam berbisnis. Pengertian etika dalam arti sempit disebut juga dengan etika yaitu tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar atau salah. Dilihat dari sejarah, kata etika berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Pada saat itu raja-raja Prancis sering mengundang tamu dengan menggunakan kartu undangan. Dalam kartu undangan tercantum persyaratan atau ketentuan untuk mengikuti undangan

³²Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara lain tentang waktu acara dan pakaian yang harus dikenakan. Etika juga berarti kesopanan yaitu sikap lahir, perilaku serta tata krama dalam pergaulan. Sebagai penjual jasa, masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para bankir dan seluruh petugas bank. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati atau nurani.³³

Dalam arti luas etika merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat. Perilaku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Karena norma dan kebiasaan masyarakat berbeda-beda sesuai dengan masing-masing daerah dan negara. Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum, antara lain :

1. Sikap dan perilaku
2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara berbicara
5. Gerak-gerik
6. Cara bertanya
7. Dan hal-hal lainnya.³⁴

Dalam dunia perbankan masalah etika ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan

³³Kasmir, *op.cit*, h. 38.

³⁴*Ibid*, h. 186.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Setiap pegawai bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan mungkin bank akan kehilangan nasabah.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
2. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindakan nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.³⁵

³⁵ *Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.³⁶

Sedangkan larangan dalam etiket pelayanan secara umum adalah sebagai berikut:

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.

³⁶*Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
4. Dilarang menampilkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah.
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.³⁷

Berikut ini beberapa tujuan etiket yang selalu ingin dicapai oleh perbankan, yaitu:

1. Persahabatan dan pergaulan

Artinya, etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah.

Jika nasabah sudah menjadi akrab maka segala urusan antara bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

2. Menyenangkan orang lain.

Dengan dijalankannya etiket oleh karyawan, maka nasabah akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga tentu akan mengulangnya kembali suatu waktu.

³⁷*Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Membujuk Nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri. Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mau menjadi nasabah bank. Salah satu cara membujuk nya yaitu melalui etika, karena mereka merasa tersanjung dengan etika yang diberikan oleh pegawai bank.

4. Mempertahankan nasabah

Nasabah yang lama tidak akan pindah kepada bank yang lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan bank.

5. Membina dan menjaga hubungan.

Dengan etika, akan terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.³⁸

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan adanya etika antara lain:

1. Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum dan berperilaku yang menyenangkan nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.
2. Petugas bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etiket yang dimilikinya.³⁹

Ada beberapa alasan, mengapa sangat dibutuhkannya etika bisnis dalam perbankan:

1. Bisnis perbankan adalah bisnis yang secara utuh merupakan usaha yang bermodalkan kepercayaan. Hilangnya kepercayaan masyarakat dapat menghancurkan sebuah bank.
2. Bisnis perbankan adalah bisnis yang terikat dalam suatu sistem moneter dalam sebuah negara dan tinggi keterkaitannya dengan lembaga perbankan

³⁸ *Ibid.*,

³⁹ *Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara keseluruhan. Hancurnya nilai kepercayaan masyarakat kepada sebuah bank dapat menjalar kepada bank lain, dan pada gilirannya akan merusak system perbankan di negara tersebut.

3. Bisnis perbankan adalah bisnis yang sangat tinggi relevansinya dengan kehidupan perekonomian sebuah negara. Bila bisnis otomotif atau bisnis komoditas lain rusak, hanya akan menggoncangkan satu sektor perekonomian saja. Tetapi bila bisnis perbankan rusak, maka akan merusak seluruh sendi kehidupan perekonomian.
4. Besarnya bahaya *rush*, yaitu terjadinya serbuan serempak oleh anggota masyarakat pemilik dana kepada seluruh perbankan, sebagai puncak ketidakpercayaan kepada bank, bisa merupakan malapetaka perekonomian di suatu negara.
5. Makin canggih dan kreatifnya pelaku *White Collar Crime* yang kadang-kadang melakukan kerja sama dengan para banker, sangat membahayakan lembaga perbankan secara keseluruhan.⁴⁰

Industri perbankan adalah industri yang menjual kepercayaan. Tidak satu pihak pun bersedia menempatkan uangnya di bank apabila mereka tidak mempercayai bank. Menempatkan uang di bank adalah suatu tindakan yang memberi potensi keuntungan berupa bunga atau bagi hasil sekaligus resiko kehilangan uang. Sumber dana terbesar bank berasal dari dana berbagai pihak yang ditempatkan di bank atau yang disebut Dana Pihak Ketiga. Kecurangan yang dialami sebuah bank dampaknya dapat meluas ke bank lain. Hilangnya

⁴⁰ As Mahmoeddin, *Analisis Kejahatan Perbankan*, (Jakarta: Rafflesia, 1997), h. 33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan masyarakat pada perbankan akan mengganggu stabilitas sistem keuangan.⁴¹

Ciri-ciri banker yang profesional adalah sebagai berikut :

1. Memiliki pengetahuan

Banker profesional harus memiliki berbagai pengetahuan yang sangat erat kaitannya dengan profesinya. Pengetahuan tersebut dapat dikelompokkan sebagai pengetahuan khusus seperti hukum dagang, hukum perdata, akuntansi, manajemen dana, pemasaran bank, kepemimpinan, perpajakan, perkreditan, analisis laporan keuangan, komunikasi, etika bisnis perbankan dan berbagai system dan prosedur dalam perbankan. Pengetahuan umum seperti tentang ekonomi makro dan mikro serta pengetahuan penunjang seperti sosiologi, bahasa dan etiket pelayanan.

2. Memiliki standar moral yang tinggi

Setiap profesi selalu ada aturan yang diemban didalamnya yang disebut dengan kode etik dan harus dipatuhi oleh semua anggota profesinya. Kode etik ini biasanya mempunyai standar moral yang tinggi, karena mereka mempunyai kemampuan lebih dari orang awam. Kode etik menuntut moral kaum professional lebih dari masyarakat umum dan awam, tidak hanya memikirkan keuntungan bisnis semata.

⁴¹ Eko B Supriyanto, *Budaya Kerja Perbankan, Jalan Lurus Menuju Integritas*, (Jakarta: Istaka LP3ES Indonesia, 2006), h. 94.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Peduli akan kepentingan masyarakat

Para banker yang tidak peduli akan kepentingan masyarakat, dapat menghancurkan kehidupan masyarakat. Seperti pemberian kredit untuk usaha yang membinasakan golongan ekonomi lemah atau membiayai proyek yang dapat merusak ekosistem dan lingkungan hidup.

4. Memiliki izin khusus

Untuk menjalankan profesi banker harus ada izin khusus. Izin khusus ini harus disertai dengan beberapa syarat seperti sumpah jabatan, kemampuan dan janji setia pada profesi.

5. Memiliki pandangan jauh ke depan

Banker harus mampu memandang jauh ke depan mengenai keadaan masa yang akan datang, memperkirakan hambatan, tantangan dan peluangnya. Banker harus melakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treath*) atas setiap kemungkinan pengembangan usahanya.⁴²

Sedangkan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh oleh seorang karyawan antara lain sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

⁴²*Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.⁴³

Sedangkan Sifat-sifat nasabah yang harus dikenal, antara lain :

1. Nasabah dianggap sebagai raja, yaitu harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya tetapi masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau karyawan yang melayaninya.
2. Nasabah mau diperhatikan, maka jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah.
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, untuk itu diusahakan untuk melakukan diskusi secara rileks sehingga nasabah tidak tersinggung.
4. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.⁴⁴

Sikap melayani nasabah secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan prima seperti memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁴⁵

Adapun pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh bank adalah antara lain :

1. Mengutamakan kepuasan nasabah dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.
2. Menerapkan konsep yang bersifat kekeluargaan .

⁴³Kasmir, *op.cit*, h. 156.

⁴⁴*Ibid*

⁴⁵Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta : Rafindo Persada, 1997), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melakukan pembinaan sumber daya manusia yang diharapkan nantinya mempunyai kemampuan untuk bisa melayani nasabah secara maksimal.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara
2. Dengarkan baik-baik
3. Jangan menyela pembicaraan
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung⁴⁶

Karyawan harus mempunyai kemampuan untuk bisa berkomunikasi dan berinteraksi secara baik dengan nasabah agar bisa diketahui keinginan dan keluhan dari nasabah perbankan tersebut. Dan karyawan diberikan kebebasan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.⁴⁷

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan bank:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Maksudnya yaitu kondisi ruangan untuk bertransaksi harus *disetting* dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi seperti kursi yang nyaman untuk diduduki, udara ruangan yang segar dan sebagainya.
2. Karyawan yang ramah dan sopan serta berpenampilan menarik dan rapi.

Selain itu mereka juga dituntut untuk bekerja secara cepat dan tepat.

⁴⁶ Kasmir, *op.cit*, h. 124

⁴⁷ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Ekonisia, 2001) h. 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mampu menyakinkan nasabah tentang kerahasiaan transaksi dan semua data nasabah tidak akan dibocorkan kepada pihak manapun.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi

Dalam kenyataannya, pelayanan yang diberikan bank tidak selalu memuaskan nasabah, sehingga menimbulkan perselisihan antara bank dan nasabah tersebut. Dari berbagai pengalaman, perselisihan yang ditimbulkan terutama disebabkan oleh 4 (empat) hal, yaitu :

1. Informasi yang kurang memadai mengenai produk atau jasa perbankan yang ditawarkan bank,
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk dan jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dan bank.⁴⁸

Keberadaan nasabah mempunyai posisi yang sejajar dengan bank. Keduanya merupakan mitra usaha yang saling membutuhkan. Kesadaran ini yang melandasi pemikiran mengenai pentingnya mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen, seperti yang tertuang dalam pilar ke enam dari Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu perlindungan konsumen.⁴⁹

⁴⁸ Zulian Yamit, *Op.Cit*, h. 15.

⁴⁹ *Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Pengertian Kinerja

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia kinerja merupakan sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Ada juga yang mengartikan kinerja merupakan keluaran dari suatu proses. Menurut Bambang Kusriyanto kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Sedangkan menurut Bernardin dan Russel adalah sebagai catatan hasil dan keuntungan yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu selama periode waktu tertentu.⁵⁰ Kinerja dapat juga diartikan sebagai hasil kerja. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁵¹

Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.⁵²

⁵⁰ Triton pb, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya manusia*, (Yogyakarta: Tugu, 2005), h. 94.

⁵¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 54

⁵² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu :

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
5. Hubungan mereka dengan organisasi.⁵³

Berdasarkan pengertian di atas, Penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.⁵⁴

⁵³ Triton pb, *op.cit*, h. 99.

⁵⁴ Zulian Yamit, *op.cit*, h. 77.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlindungan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API)

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank dan nasabah. Berdasarkan hal ini, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang jika tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara pihak bank dan nasabah.

Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. Perlindungan nasabah yang tertuang dalam API mencakup empat aspek yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independent, transparansi informasi produk dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan ke dalam empat program API, yaitu :

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah.
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independent.
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk.
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Keempat program tersebut saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan hak-hak nasabah. Bank harus merespon setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui bank tersebut. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum disetiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.

Pelayanan dalam Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.

Al-Quran memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam al-Quran yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran: 159).⁵⁵

Dalam surat lain Allah juga berfirman yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠٦﴾

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al Maidah: 2).⁵⁶

Dalam surat an Nisa ayat 86 Allah swt juga berfirman yang berbunyi :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. AnNisa: 86).⁵⁷

Dari ayat diatas maka dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa bisa menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan

⁵⁵ Kementerian Agama RI, *op.cit*, h. 71

⁵⁶ *Ibid*, h. 106

⁵⁷ *Ibid*, h. 90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan Islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.⁵⁸

⁵⁸ Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), h. 104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain menurut ekonomi Islam dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain sudah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP). Namun berdasarkan kuisioner yang penulis sampaikan kepada responden (nasabah) menjawab hasil dari kinerja karyawan dalam segi pelayanan pada PT. Bank Riau Cabang Lipat Kain bahwa masih banyak kekurangan, hal ini terlihat dari pengaduan nasabah.
2. Tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain bertentangan dengan syariat Islam. Keluhan dan pengaduan yang di sampaikan nasabah kepada karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat merupakan bentuk saling menasehati anantara sesama muslim yang dianjurkan oleh Allah swt. Selain itu, juga terdapat nilai-nilai kebaikan dalam hal ini seperti memberitahukan karyawan bank kepada suatu hal yang baik dan juga merupakan sikap tolong menolong antara sesama umat manusia yang tertuang dalam al Quran surat al-Maidah ayat 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran-Saran

1. PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain hendaknya lebih memperhatikan kepuasan nasabahnya baik berupa sarana dan prasarana maupun pelayanan.
2. PT. Bank Riau Kepri Cabang Lipat Kain harus lebih cepat dalam menanggapi pengaduan nasabah, sehingga para nasabah merasa dihargai.
3. PT. Bank Riau Cabang Lipat Kain lebih memfokuskan pada pemberian informasi yang cukup kepada nasabah untuk setiap transaksi yang dilakukannya sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006
- Adji Waluyo Pariyatno, *Perbankan Syariah*, Jakarta :Publishing, 2008
- Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995, cet ke II.
- Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta : Penerbit FE UI, 2001
- Kementerian Agama RI, *al-Quran dan Terjemahan*, Jakarta : PT. Tiga Serangkai, 2007
- Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah dalam Praktek*, Jakarta : Gema Insani, 2003
- Eko B Supriyanto, *Budaya Kerja Perbanka, Jalan Lurus Menuju Integritas*, Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2006
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Penerbit Andi Offset,1998
- Indah Puji Hartatik, *Buku Praktis Pengembangan SDM*, Yogyakarta: Laksana, 2014
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Kencana, 2002
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005
- M. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Prenada Media, 2004
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005
- Misbahuddin Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksaran, 2013
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2006
- Riduwan, *Metode dan Tehnik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2013
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Syafe'i Rahmat, *Fiqih Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2006
- Teguh Pudji Mujiono, *Perbankan*, Yogyakarta : Penerbit Liberty,1996

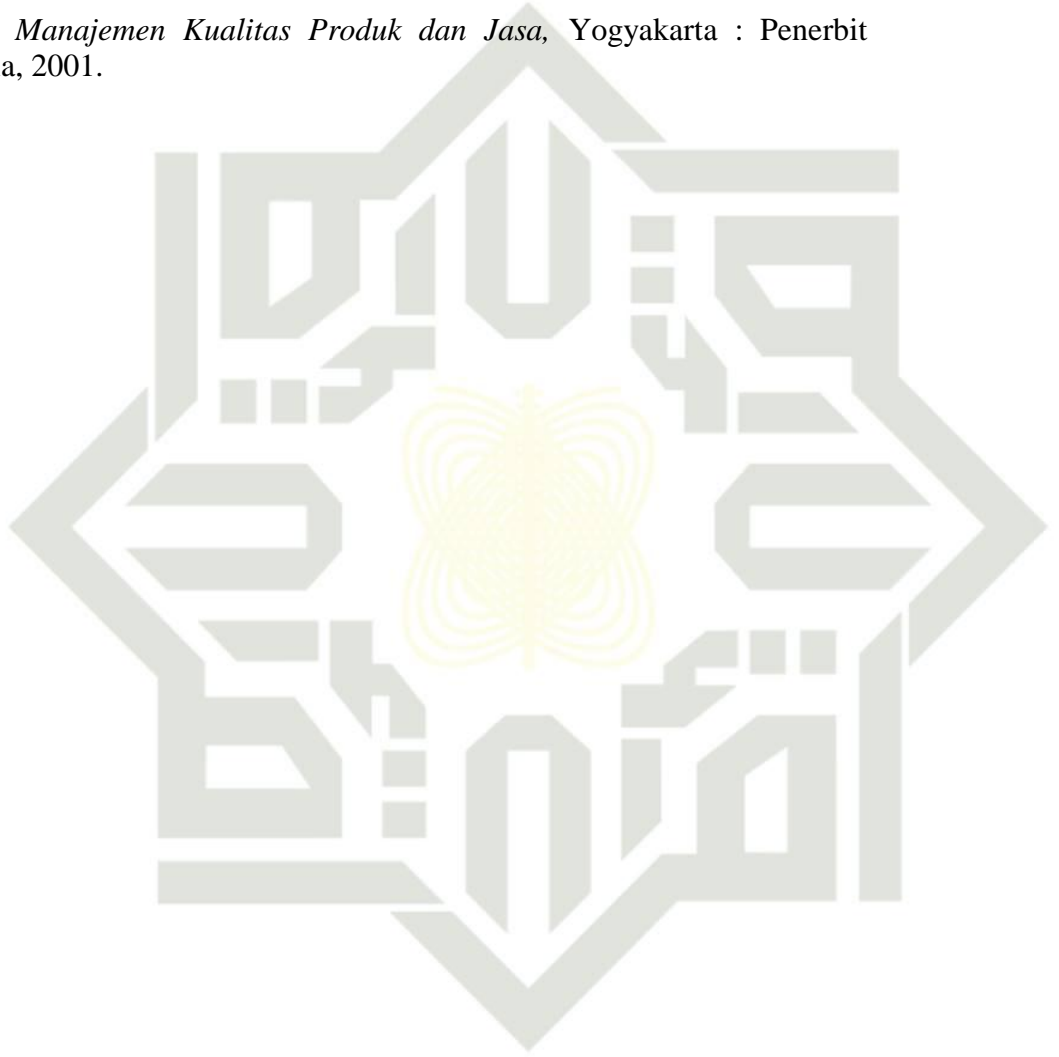
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ANGKET**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Tingkat Pendidikan :

B. Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda (X) yang menurut Bapak/Ibu paling benar !

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu kemudahan prosedur pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
2. Bagaimana menurut Bapak/ibu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
3. Bagaimana menurut Bapak/ibu kejelasan dan kepastian karyawan yang melayani nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
4. Bagaimana menurut Bapak/ibu Kedisiplinan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimana menurut Bapak/ibu Tanggungjawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
6. Bagaimana menurut Bapak/ibu Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
7. Bagaimana menurut Bapak/ibu Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
8. Bagaimana menurut Bapak/ibu Ketepatan Waktu Pelaksanaan Jadwal Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
9. Bagaimana menurut Bapak/ibu Mendapatkan Keadilan Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Bagaimana menurut Bapak/ibu Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
11. Bagaimana menurut Bapak/ibu Kenyamanan Dilingkungan Kerja Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
12. Bagaimana menurut Bapak/ibu Kinerja Karyawan Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR WAWANCARA

Bagaimana pelayan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain yang diberikan kepada nasabah ?

Apakah kedisiplinan sangat diutamakan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat kain ?

Bagaimana tanggungjawab dan kemampuan karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat kain ?

Bagaimana kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat kain ?

Bagaimana kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat kain ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



IAU



© Ha

if Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Perseroan Terbatas (PT) Bank Irawa Kepri Cabang Lipat Kain Menurut Ekonomi Islam”**. Yang ditulis oleh:

Nama : **MARDIANI**
NIM : 114252038888
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal
Waktu : 13.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 September 2019

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar, M.CL

Sekretaris
Muhammad Ihsan, M.Ag

Penguji I
Dr. Arisman, M.Sy

Penguji II
Dr. Mawardi, S.Ag., M.Si

Mengetahui :
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Erni, S.Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web http://fasih.uin-suska.ac.id, E-mail : faih@uinriau@gmail.com

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/7477/2018
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 27 September 2018

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : MARDIANI
NIM : 11425203888
Jurusan : Ekonomi Islam
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU LIPAT KAIN
JL. RAYA LIPAT KAIN TELUK KUANTAN, KAMPAR KIRI,
KABUPATEN KAMPAR RIAU.

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:PELAKSANAAN PELAYAN TERHADAP NASABAH PT. BANK RIAU .KEPRI
CABANG PEMBANTU LIPAT KAIN MENURUT EKONOMI ISLAM

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

H. Hajar, M.Ag.
19580712 198603 1 0056

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM**

كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. N A M A | : Mardiani |
| 2. NOMOR MAHASISWA | : 11425203888 |
| 3. JUDUL USUL PENELITIAN | : Pelayanan pt. Bank riau kepri cabang pembantu lipat kain terhadap nasabah menurut ekonomi islam |
| 4. Hari/Tgl. Diseminarkan | : Selasa / 17 April 2018 |
| 5. Hasil Seminar dirumuskan adalah | |
| a. Judul | : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan |
| b. Latar Belakang Masalah | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan <i>di perjelas</i> |
| c. Permasalahan | : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas |
| d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | : Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan |
| e. Kerangka Teoritis (jika ada) | : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan |
| f. Rumusan Hipotesis (jika ada) | : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam |
| g. Metode Penelitian | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| h. Daftar Pustaka | : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti |

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER

[Signature]
Dr. Jennyta, SE, MM

Catatan :

Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan Wakil Dekan I

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW**

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul PELAKSANAAN PELAYANAN PT.BANK RIAU KEPRI
CABANG PEMBANTU LIPAT KAIN, ditulis oleh saudara :

Nama : Mardiani
NIM : 1145203888
Program Studi : Ekonomi islam
Diseminarkan pada :
Hari / Tanggal : Selasa, 17 April 2018
Narasumber : Dr.Jenita,SE,MM

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Rosmiati, S.Ag.
NIP. 19740910 200312 2 003

Pekanbaru,
Narasumber

Dr. Jenita, SE, MM
NIP. 196501262041 12001

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/14141
TENTANG



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau**, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/7477/2018 Tanggal 27 September 2018, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

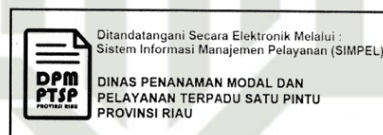
1. Nama : **MARDIANI**
2. NIM / KTP : **11425203888**
3. Program Studi : **EKONOMI ISLAM**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Lipat Kain Menurut Ekonomi Islam**
7. Lokasi Penelitian : **PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU LIPAT KAIN KABUPATEN KAMPAR**

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 1 Oktober 2018



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **MARDIANI**
 NIM : **11425203888**
 Jurusan : **EKONOMI ISLAM**
 Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH
 PERSEROAN TERBATAS (PT) BANK RIAU KEPRI CABANG
 LIPAT KAIN MENURUT EKONOMI ISLAM**

Pembimbing : **Zuraidah, M.Ag**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 21 November 2019

An. Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

UIN SUSKA RIAU



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama **MARDIANI**. Lahir pada tanggal 12 juli 1996 Singawek Kabupaten Kampar Kecamatan Kampar Kiri Hilir. Penulis adalah anak pertama dari lima bersaudara dari ayah yang bernama Jamusri dan ibu yang bernama Sarina Wati. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 006 Gading Permai Kecamatan Kampar Kiri Hilir pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Darul Wasi'ah Simalinyang dan menyelesaikan pendidikan Madrasah Aliyah (MA) Darul Wasi'ah Simalinyang pada tahun 2011. penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu universitas negeri yang ada di Provinsi Riau, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan mengambil salah satu jurusan Ekonomi Syariah yang terdapat pada fakultas Syariah dan Ilmu Hukum yaitu S1. Penulis menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019.

Pada akhirnya penulis dinyatakan lulus sebagai Sarjana Ekonomi (S.E) pada tanggal 13 Agustus 2019 dengan judul skripsi **“PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PERSEROAN TERBATAS (PT) BANK RIAU KEPRI CABANG LIPAT KAIN MENURUT EKONOMI ISLAM”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.